ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
Kasus: Kantor Kelurahan Wagom Utara Distrik Pariwari Kabupaten Fakfak

Hasriyati Fadirubun
Sekolah Tinggi Ilmu Admnistrasi Asy-Syafi'iyah Fakfak

Abstract

The research focused on the quality of population administration services at the Wagom Utara Village Office. This study aimed to determine the quality of service at the Wagom Utara Village Office in Pariwari District. This study employed qualitative research methods through observation, interviews, questionnaires, and documentation studies. The informants in this study totaled 22 people, consisting of 17 employees and 5 community informants. Three data analysis techniques were used: data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification. The results indicate that the quality of population administration services at the Wagom Utara Village Office is quite good in terms of responsiveness, assurance, and empathy. However, in terms of tangible evidence, it is not as good as it could be seen from the inadequate tools to support employee performance, the limited service space, and the lack of employee discipline in carrying out their duties and functions.
Keywords: Quality, Service, Population Administration.

Abstrak

Fokus penelitian pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Distrik Pariwari. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan melalui proses observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Informan pada penelitian ini berjumlah 22 orang, yang terdiri dari 17 orang informan pegawai dan 5 orang informan masyarakat. Adapun 3 teknik analisis data pada penelitian ini yaitu: Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kelurahan wagom utara sudah cukup baik dari aspek Daya Tanggap (Responsiviness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy), namun dari aspek Bukti Fisik (Tangible) belum baik dapat dilihat dari masih kurang memadainya alat bantu untuk menunjang kinerja pegawai, kurang luasnya ruang pelayanan dan dari aspek Kehandalan (Realibility) yaitu kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

PENDAHULUAN

Sebagai abdi negara aparatur memiliki tanggung jawab untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan amanat yang ditetapkan UUD 1945 alinea keempat. Terdapat empat aspek pelayanan aparatur terhadap masyarakat dalam pembukaan UUD 1945 yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berdasarkan pembukaan UUD 1945, jelas bahwa aparatur negara memiliki fungsi yang besar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Menurut Amba dkk (2020), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan bersifat berkelanjutan dan menyentuh berbagai aspek kehidupan organisasi masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan mencakup seluruh aktivitas lembaga

pemerintah dan badan usaha milik negara/daerah untuk memenuhi kepentingan sesuai peraturan masyarakat yang berlaku. Pelayanan aparatur negara ini menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai pelayanan publik, yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif. (Putra, 2020)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Oktasari, 2017) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Peningkatan performa kualitas pelayanan di organisasi publik menjadi faktor yang krusial dan menjadi pendorong utama untuk mengubah administrasi pemerintahan di Indonesia (Kartika dan Oktariyanda, 2022).

Tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan perlu difokuskan secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan (Herlina dalam Pristikawati: 2024)). Fandi dkk (2018:43) menyatakan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana dan prasarana. Gaspersz dalam Ardane dkk (2017) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur, yaitu ketepatan waktu, akurasi (tepat sasaran), kesopanan dan keramahtamahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, kualitas pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan, dan atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya.

Menurut Tjiptono (2007) Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat menggunakan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan *(perceived service)* sesuai dengan yang diharapkan. Maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Salah satu kegiatan administrasi pemerintahan yang memerlukan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas adalah administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melelui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelanyan publik dan pembangunan sektor lain. (Dukcapil, 2023)

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Administrasi kependudukan meliputi berbagai proses seperti pencatatan penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, dan pemutakhiran data kependudukan (P2DPM, 2024). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang mudah dan cepat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan.

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan hal ini perlu dilakukan di Kelurahan Wagom Utara Kabupaten Fakfak yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik. Salah satu tugas dari kelurahan Wagom Utara adalah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan pada kantor kelurahan wagom utara distrik pariwari meliputi surat keterangan berdomisili, surat keterangan tidak mampu, surat

keterangan miskin, surat kuasa, surat keterangan Kartu Tanda Penduduk, surat keterangan Kartu Keluarga, surat keterangan pindah provinsi, surat keterangan pindah kabupaten (pindah masuk/pindah keluar), surat keterangan pindah kelurahan, surat keterangan kematian dan pemakaman dan surat keterangan kelahiran.

Pemberian pelayanan administrasi yang terdapat pada Kelurahan wagom utara distrik pariwari tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan keberadaan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain kewenangan tersebut membawa konsekwensi menjadikan kelurahan sebagai unit pemerintahan otonom terdepan dalam penyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi atau pra- survei yang telah penulis lakukan, ditemukan bahwa kelurahan ini menghadapi permasalahan yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu masalah yang paling mencolok adalah kedisiplinan pegawai dalam hal waktu bekerja. Terdapat ketidaktepatan waktu dalam masuk dan pulang kantor, serta adanya pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan. Ketidakdisiplinan ini memiliki dampak negatif terhadap efisiensi pelayanan kepada masyarakat, terutama karena pelayanan administrasi kependudukan bersifat penting dan mendesak. Selain itu, penulis juga mengamati bahwa di kantor kelurahan wagom utara ini adanya kecenderungan pegawai menunda-nunda pekerjaan, yang menambah beban birokrasi dan memperpanjang waktu penyelesaian urusan administratif. Faktor ini semakin memperparah situasi, mengingat pelayanan administrasi adalah salah satu aspek penting yang berdampak langsung pada masyarakat. Ditemukan juga terdapat pegawai tidak masuk kantor tanpa keterangan sehingga masyarakat tidak dapat menyelesaikan urusan administrasi tepat waktu, hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang berulang- ulang kali datang di kantor hanya untuk mendapatkan 1 dokumen dikarenakan kehadiran pegawai otoritas yang tidak pasti kapan adanya sehingga dokumen tidak dapat disahkan.

Kantor kelurahan Wagom Utara juga memiliki keterbatasan dalam hal sarana kerja, khususnya jumlah komputer yang tidak mencukupi. Keterbatasan ini menjadi kendala teknis yang serius dalam menjalankan pelayanan administrasi yang cepat dan efisien, terutama di era digital seperti saat ini di mana banyak aspek pelayanan publik membutuhkan dukungan teknologi informasi. Dengan jumlah penduduk sebanyak 2.878 jiwa dan 687 kepala keluarga, kelurahan ini memiliki beban kerja yang cukup besar. Kondisi tersebut memberikan konteks yang jelas mengapa kualitas pelayanan administrasi harus diperhatikan dan menjadi fokus penelitian. Masalah lain juga ditemukan yaitu minimnya kursi dan meja pelayanan sehingga ketika jumlah masyarakat yang datang ramai, maka mereka yang tiba belakangan akan diinstruksikan untuk pulang terlebih dahulu dengan catatan akan dihubungi setelah pelayanan selesai. Namun, tidak ada kepastian waktu yang ditentukan untuk penghubungan tersebut, sehingga tidak terjaminnya waktu penyelesaian pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Kelurahan Wagom Utara, maka penulis berkepentingan untuk melakukan analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian terdahulu yang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan antara lain Rijali (2023), dengan menggunakan pendekatan kualitatif, melihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian lain adalah Rukayat (2017) juga dengan pendekatan kualitatif melihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian lainnya adalah Pristikawati dan Oktariyanda (2020), dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan aspek daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), (*tangible*), dan kehandalan (*realibility*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2005:4), pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka.

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer data sekunder. Menurut Moleong (2005:157) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner terhadap responden. Data berikutnya yang digunakan adalah data sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder pada penelitian ini berupa dokumen yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Wagom Utara Distrik Pariwari Kabupaten Fakfak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi Menurut Sugiyono (2018:203) mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan informan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan.

Tehnik pengumpulan data berikutnya adalah wawancara. Menurut Moleong (2005:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi pernyataan-pernyataan yang akan dipertanyakan kepada informan. Alasan penulis menggunakan pedoman wawancara untuk mempermudah penulis mendapatkan data dari informan karena pertanyaan yang diajukan telah terstruktur dan sistematis.

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Kelurahan Wagom Utara Distrik Pariwari dan Masyarakat yang berdomisili pada Kelurahan Wagom Utara Distrik Pariwari. Jumlah keseluruhan pegawai pada Kantor Kelurahan Wagom Utara adalah 24 orang yang terdiri dari 17 orang Pegawai Tetap / PNS dan 7 orang Pegawai Tidak Tetap / Honorer. Dengan teknik *purposive sampling*, pegawai yang diambil sebagai sampel hanya pegawai Tetap / PNS yang berjumlah 10 orang yaitu:

Kepala Kelurahan	1 orang
Sekretaris	1 orang
Kepala Seksi Pemerintahan	1 orang
Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1 orang
Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	1 orang
Pengadministrasian Umum Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	1 orang
Pengolah data Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	4 orang
Pengolah Data Seksi Trantib	2 orang
Pengolah Keuangan	1 orang
Pengadministrasian Kependudukan	2 orang
Pengadministrasian Umum Seksi Tata Pemerintahan	1 orang
Pengadministrasian Umum	1 orang
	24 orang

Untuk responden masyarakat menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono, (2018:124) *Insidental / Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Tehnik pengumpulan data berikutnya adalah metode dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018:329) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperolah data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan.

Untuk mengukur analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Kabupaten Fakfak, penulis menggunakan 5 indikator yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Realibility*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2005:102) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur kejadian (variabel penelitian) alam maupun sosial yang diamati. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dengan menggunakan Hp / Handphone dan Catatan Lapangan / Field Notes. Wawancara dengan menggunakan Hp / Handphone untuk merekam dan daftar pertanyaan untuk ditanyakan. Dokumentasi dengan menggunakan camera Hp / Handphone. Lebih lanjut akan diuraikan pada Teknik Pengumpulan Data di bawah ini.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada kelurahan Wagom Utara adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari:

a. *Tangible* atau bukti fisik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti: a) Gedung perkantoran dan kelengkapan sarana prasarana. b) Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan.
b. *Responsiveness* atau Daya Tanggap yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Daya tanggap yang dimaksud disini dapat dilihat dari: a) Respon pegawai terhadap keluhan. b) Kecepatan pegawai dalam melayani.
c. *Reability* atau Kehandalan yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Kehandalam pegawai dapat dilihat dari: a) Menerapkan Ketepatan Jam Kerja. b) Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Layanan.
d. *Assurance* atau Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yang dimaksud disini dapat berupa: a) dasar hukum pelayanan. b) Kepastian biaya pelayanan publik.
e. *Empathy* atau empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam hal keramahan pegawai dan tidak diskriminatif.

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi data, yaitu suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa hingga kesimpulan- kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi (Sugiyono, 2005:401). Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir tersusu (Nurdewi,N. 2022). Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, melalui seleksi ketat,

melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian data, yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Wau, H, dkk. 2022). Melalui data yang disajikan, maka akan terlihat dan akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.
3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, yaitu yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data sehingga menghasilkan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2013: 252) .

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Distrik Pariwari, Wartutin, Fakfak Timur Tengah, Arguni, Mbahamdandara, Kayauni, Furwagi Dan Tomage Yang Di Dalam Peraturan Daerah tersebut pada pasal 4 disebutkan distrik pariwari memiliki wilayah pemerintahan meliputi beberapa Kampung dan Kelurahan salah satu diantaranya adalah Kelurahan Wagom Utara yang merupakan Wilayah Pemekaran Dari Kelurahan Wagom.

Kelurahan ini mengurusi 11 RT dengan jumlah keseluruhan penduduk sebanyak 5694 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 1532 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1346 jiwa. Jumlah Kepala Keluarga (KK) adalah sebanyak 687 Kepala Keluarga (KK). Kantor Kelurahan Wagom Utara Distrik Pariwari baru dimekarkan pada tanggal 9 Juni 2015. Pegawai yang bekerja di kelurahan Wagom Utara teriri 17 Orang Pegawai Negeri Sipil dan 7 Orang Pegawai Tidak Tetap (Honorer). Pendidikan pegawai yaitu 5 orang berpendidikan SMA, 2 orang berpendidikan Diploma Tiga, dan 10 orang berpendidikan Strata Satu.

Analisis Data

Untuk mengukur Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Kabupaten Fakfak, penulis menggunakan 5 indikator yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan (*Realibility*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Hasil pengukuran data diperoleh dari tiga sumber data yaitu kuisioner, hasil observasi, dan hasil wawancara. Kuisioner diperoleh diberikan kepada 22 orang responden yang terdiri dari 17 orang Pegawai Kelurahan dan 5 orang Masyarakat.

Indikator Bukti Fisik (Tangibles)

Tabel.1. Tabulasi Frekuensi Bukti Fisik (Tangibles)

No	Pertanyaan	Presentase (%) Responden Setuju
1	Bangunan Kantor Kelurahan Wagom Utara Layak Digunakan Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Warga	36,36
2	Fasilitas Dan Sarana Pelayanan Di Kantor Kelurahan Wagom Utara Sudah Cukup Memadai Seperti Komputer, Kursi, Ruang Tunggu.	18,18
3	Kondisi Kantor Kelurahan Wagom Utara Selalu Bersih, Rapi Dan Nyaman	64

Sumber: data kuisioner yang diolah

Tabulasi frekuensi hasil data kuisioner untuk indikator bukti fisik pada tabel 1 menunjukkan bahwa hanya 36,6% responden yang mennganggap layak, dan sisanya menganggap bahwa bangunan Kantor Kelurahan Wagom Utara di Kabupaten Fakfak masih kurang layak untuk memberikan pelayanan kepada warga. Hasil fasilitas dan sarana prasarana hanya 18,8% yang setuju bahwa sudah layak, sisanya yaitu 81,2% menyatakan tidak layak.

Hasil observasi menunjukkan bahwa bangunan kantor yang kecil dengan ruangan-ruangan pelayanan yang kurang memadai dimana mulai dari rapat/pertemuan bersama pegawai kantor kelurahan sendiri, pertemuan dengan tamu dari luar kantor maupun sosialisasi program dengan Ketua-ketua RT, proses pelayanan hingga tempat masyarakat menunggu antrian semuanya dilakukan di ruangan paling depan yaitu ruang tunggu. Ruangan Staff dan Kepala Seksi dijadikan sebagai ruang penyimpanan barang seperti beras dan bantuan-bantuan lainnya. Kemudian kurangnya fasilitas pelayanan seperti lemari penyimpanan, meja, kursi yang sangat minim sehingga jika banyak masyarakat yang datang di kantor mengurus dokumen maka sebagian pegawai yang tidak sedang melakukan pelayanan akan duduk di teras kantor sampai ruangan kembali kondusif. Temuan ini menunjukkan bahwa ada persepsi negatif dari sebagian besar responden terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan Wagom Utara

Hasil wawancara dengan informan untuk memperoleh konfirmasi atas hasil kuisioner diperoleh dari petugas pelayanan. Pendapat responden tentang kondisi bangunan kurang memadai didukung oleh apa yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kelurahan wagom utara yaitu:

> "*Gedung ini memang bukan gedung yang diperuntukkan sebagai kantor kelurahan wagom utara melainkan sebuah rumah, dikarenakan pada saat wagom utara dimekarkan pada tahun 2015 belum disediakan kantornya sehingga kami akhirnya menyewakan rumah ini untuk dijadikan sebagai kantor kelurahan untuk melayani masyarakat, bisa dilihat juga bahwa ukuran gedung ini sempit untuk menampung kapasitas kami 24 orang pegawai dengan masyarakat yang datang meminta pelayanan". (Wawancara 14 Juni 2024).*

Dikatakan lagi di wawancara berikutnya bahwa:

> "*Sudah bertahun-tahun kami juga sudah menyampaikan kepada pihak pemerintah untuk dikasih gedung sendiri namun sampai saat ini pihak pemerintah tidak merespon hal tersebut". (Wawancara 14 Juni 2024).*

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi Kantor Kelurahan Wagom Utara menunjukkan lemahnya komitmen dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan kebutuhan infrastruktur kelembagaan di tingkat pemerintahan paling bawah diabaikan.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Kesejahteraan Sosial pada saat pra-survey pada kantor kelurahan wagom utara, beliau sudah mengatakan dari awal bahwa:

> *"Kalau untuk sarana anda bisa melihat sendiri disini, saat ini sarana prasarananya pada kantor kelurahan wagom utara belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas sehingga jika ramai masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan maka sebagian akan kami minta untuk menunggu di teras kantor, kemudian terkait komputer untuk pelayanan juga kami hanya punya 1 (satu) komputer untuk melayani 3 bidang. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi". (Wawancara 14 Juni 2024).*

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Kelurahan Wagom Utara mengenai selain daripada kurangnya fasilitas-fasilitas yang sudah dijabarkan di atas, fasilitas

apa lagi yang diharapkan untuk tersedia di kantor kelurahan wagom utara, jawaban beliau adalah

> "*Ya, kami disini masih kekurangan kendaraan dinas roda empat untuk menunjang kegiatan kami diluar ruangan berkaitan dengan ukuran hak-hak wilayah. Mengenai hal ini pada tahun 2022 kami juga sudah melakukan permohonan ke pihak pemerintah dan sudah diadakan kendaraan beroda empat namun dari Bupati langsung dialihkan kepada Kepala Kelurahan lama yaitu ibu Rafaela Rusianti Dua Aseng, S.STP". (Wawancara 11 November 2024).*

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Wagom Utara mengalami defisit infrastruktur dan sarana pelayanan yang signifikan. Mayoritas responden menilai fasilitas pada Kantor Kelurahan Wagom Utara tidak memadai, yang ditandai dengan ruang tunggu sempit, kursi terbatas, dan hanya satu komputer untuk melayani tiga bidang pelayanan. Pernyataan pejabat kelurahan, baik Ibu Mutiara maupun Bapak Yusuf Patiran, secara konsisten mengungkapkan keterbatasan sarana, termasuk kekurangan kendaraan dinas, yang secara langsung menghambat efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa masih banyak mengalami kekurangan sarana prasarana. Hal ini dapat dilihat dari kurang layaknya bangunan kantor yang dimana seharusnya rumah namun disewakan menjadi kantor kelurahan yang sudah pasti desainnya tidak sesuai dengan kebutuhan kantor, kemudian fasilitas yang masih kurang lengkap atau tidak memadai seperti komputer, kursi, printer, dan lemari penyimpanan. Hal ini didukung oleh apa yang dikeluarkan Repository UMA yaitu sarana dan prasarana merupakan alat penunjang yang penting untuk memastikan keberhasilan suatu proses pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa jika sarana dan prasarana tidak tersedia, maka kegiatan pelayanan publik tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Analisa Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel.2. Tabulasi Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Presentase (%) Responden Setuju
1	Setiap Pewagai Tidak Memilih-Milih Ketika Memberikan Pelayanan Administrasi kependudukan Kepada Warga	95
2	Layanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Secara Cepat	32
3	Pegawai Selalu Cepat Dan Tanggap Menangani Keluhan Warga Mengenai Administrasi Kependudukan	68

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2024

Hasil untuk indikator daya tanggap (responsivenes) menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik, hanya dari kecepatan pelayanan yang masih belum baik. Hal ini terlihat dari jawaban responden hanya sebesar 32% yang menyatakan pelayanan cepat. Hasil jawaban responden mengindikasikan bahwa Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara sudah cukup baik namun masih kurangnya fasilitas sehingga memperlambat petugas melakukan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat

Analisa Indikator kehandalan (Realibility)

Hasil untuk indikator kehandalan (realibility) pada tabel 3 menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan dikelurahan Wagom Utara tidak tepat waktu. Ini terlihat dari jawaban responden hanya sebesar 14% untuk penyelesaian tugas dan 9% untuk ketepatan waktu kerja. Akan tetapi, dalam penyampaian informasi jawaban responden sangat baik yaitu 100%.

Tabel 3. Tabulasi Frekuensi Indikator Kehandalan (Reability)

No	Pertanyaan	Presentase (%) Responden Setuju
1	Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Selalu Memberikan Informasi Yang Tepat Dan Akurat Mengenai Administrasi Kependudukan	100
2	Pelayanan Administrasi Kependudukan Selalu Diselesaikan Tepat Waktu Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan	14
3	Semua Pegawai Kantor Kelurahan Wagom Utara Selalu Bekerja Tepat Waktu	9

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2024

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, menunjukkan bahwa:

> "*Ketidakpastian waktu pelayanan ini juga terjadi dikarenakan ketidakhadiran pimpinan di tempat kerja untuk penandatanganan dokumen hingga berhari-hari sehingga petugas pelayanan bisa menjanjikan waktu penyelesaian dokumen di jam sekian atau di hari selasa namun bisa tertunda hingga hari kamis bahkan jumat*". *(Wawancara 17 Oktober 2024)*

Dari hasil wawancara diketahui pelayanan di Kantor Kelurahan Wagom Utara mengalami permasalahan terkait ketepatan waktu dan konsistensi janji pelayanan. Ketidakdisiplinan waktu kerja ini juga dapat mengakibatkan tertundanya berbagai proses pelayanan. Ketika pegawai tidak bekerja tepat waktu, masyarakat yang datang di awal waktu kerja harus menunggu atau bahkan tertunda pelayanannya karena pegawai pelayanan belum hadir di tempat. Keterlambatan pelayanan mencerminkan potensi permasalahan disiplin dan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Tidak beroperasinya kantor pada jam kerja standar dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan administrasi dan mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan lokal.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial terkait jam kerja adalah:

> *"Jam kerja kita dari jam 7.30 – 17.00 namun hampir seluruh pegawai setiap harinya hadir di kantor pada jam 10 sekian hingga jam 12 siang". (Wawancara 17 Oktober 2024)*

Dari hasil wawancara maka dapat digambarkan bahwa Kantor Kelurahan Wagom Utara menghadapi permasalahan terkait disiplin waktu kerja dan kehadiran pegawai. Tertundanya pelayanan terhadap masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan juga memperburuk Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara.

Analisa Indikator Jaminan (Assurance)

Hasil kuisioner indikator Jaminan (Assurance) dapat dilihat pada tabel 4 yang menunjukkan bahwa kepastian dalam waktu penyelesaian dokumen hanya 31% , sementara pengetahuan petugas dan perilaku petugas sudah baik. Ketika responden ditanya mengenai Petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang memadai tentang proses administrasi kependudukan, lebih banyak responden atau sebesar (73%) menjawab "Setuju". Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai kompetensi dan pemahaman petugas sudah baik dalam menjalankan tugasnya.

Hasil jawaban responden tentang indikator jaminan (assurance) ini mengindikasikan masih adanya ruang untuk peningkatan pengetahuan dan kompetensi petugas pelayanan. Beberapa masyarakat mungkin merasa petugas belum sepenuhnya menguasai aspek- aspek

tertentu dalam proses administrasi kependudukan.

Tabel 4. Tabulasi Frekuensi Indikator Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Presentase (%) Responden Setuju
	Jaminan (*Assurance*)	
1	Tentang Petugas Pelayanan Memiliki Pengetahuan Yang Memadai Tentang Proses Administrasi Kependudukan	73
2	Dalam Memberikan Pelayanan, Petugas Pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Selalu Bersikap Dan Berprilaku Yang Sopan	100
3	Petugas Pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Selalu Memberikan Kepastian Mengenai Waktu Penyelesaian Dokumen Administrasi Kependudukan	31

Sumber: Data primer yang diolah

Dominannya respon negatif ini mencerminkan bahwa petugas belum optimal dalam memberikan kepastian waktu layanan kepada warga. Sebagaimana yang diuangkapkan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial bahwa

> "*Ketika jumlah masyarakat yang datang ramai, maka mereka yang tiba belakangan akan kami instruksikan untuk pulang terlebih dahulu dengan catatan akan kami hubungi setelah pelayanan yang lain selesai namun kami tidak dapat memberikan kepastian waktu untuk itu dikarenakan kehadiran pimpinan yang juga tidak dapat kami pastikan kapan adanya". (Wawancara 17 Oktober 2024).*

Situasi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kebingungan bagi warga pengguna layanan karena mereka tidak mendapatkan kejelasan kapan dokumen mereka akan selesai diproses. Sangat rendahnya persentase responden yang setuju, yaitu hanya 5%, mengindikasikan bahwa masih sangat sedikit petugas yang konsisten memberikan informasi pasti tentang waktu penyelesaian dokumen. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem pelayanan, terutama dalam aspek komunikasi dan pemberian kepastian waktu layanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa analisis indikator Jaminan (*Assurance*) terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara sudah cukup baik, hanya saja masih kurangnya kepastian waktu dari petugas pelayanan mengenai waktu penyelesaian dokumen. Hal ini tercermin dari pengakuan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial bahwasanya mereka tidak dapat memberikan kepastian waktu dikarenakan kehadiran Pimpinan yang tidak pasti, sehingga hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara.

Analisa Indikator Empati (Empathy)

Untuk hasil indikator empati dapat dilihat pada tabel 5. Hasil tabulasi frekeuensi menunjukkan bahwa jawaban responden rata-rata sudah bagus, yang berarti bahwa petugas pelayanan bersedia menjelaskan, memberikan perhatian, dan mau menolong jika ada yang kurang dimengerti. Mayoritas responden setuju ketika ditanya mengenai apakah dalam memberikan pelayanan, petugas selalu bersikap dan berperilaku yang sopan. Ketika responden ditanya mengenai Petugas selalu bersedia menjelaskan prosedur administrasi dengan baik jika diminta, maka data menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari responden. Dimana terlihat bahwa mayoritas responden yaitu 95% menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, tingginya persentase respon positif ini mengindikasikan bahwa petugas memiliki pemahaman

yang baik tentang prosedur administrasi dan memiliki kesediaan yang tinggi untuk berbagi informasi tersebut kepada pengguna layanan.

Tabel 5. Tabulasi Frekuensi Indikator Empati (Empathy)

No	Pertanyaan	Presentase (%) Responden Setuju
1	Tentang Petugas Pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Selalu Bersedia Menjelaskan Prosedur Administrasi Kependudukan Dengan Baik Jika Diminta.	95
2	Petugas Pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Selalu Memberikan Perhatian Dan Layanan Yang Ramah Kepada Warga	100
3	Petugas Pada Kantor Kelurahan Wagom Utara Selalu Menolong Warga Jika Ada Yang Belum Dipahami Terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Diberikan	95

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil tabulasi frekuensi pada tabel 5 ini menggambarkan bahwa secara umum, aspek pelayanan dalam hal penjelasan prosedur administrasi sudah berjalan dengan sangat baik dan dapat dijadikan sebagai contoh praktik terbaik yang perlu dipertahankan. Maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Wagom Utara memperlihatkan kinerja yang sangat positif dalam dimensi empati, khususnya terkait kemampuan petugas menjelaskan prosedur administrasi kepada masyarakat. Secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa analisis indikator Empati (*Emphaty*) terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat hampir seluruh pernyataan pada indikator ini disetujui oleh responden.

Hasil evaluasi atas tabulasi frekensi indikator kepuasan pelanggan ini memperkuat hasil penelitian Vira Pristikawati dan Trenda Aktiva Oktariyanda, 2020 tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan cukup baik dari aspek Daya Tanggap (Responsiviness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy), namun dari aspek Bukti Fisik (Tangible) masih kurang memadainya alat bantu untuk menunjang kinerja pegawai, kurang luasnya ruang pelayanan dan dari aspek Kehandalan (Realibility) yaitu kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Knator Kelurahan Wagom Utara, maka dapat diambil kesimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)
   Penilaian kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari kurang layaknya bangunan kantor yang dimana seharusnya rumah namun disewakan menjadi kantor kelurahan yang sudah pasti desainnya tidak sesuai dengan kebutuhan kantor dan sempit. kemudian fasilitas yang masih kurang lengkap atau tidak memadai seperti komputer, kursi, printer, dan lemari penyimpanan.
2. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
   Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Wagom Utara dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan

Wagom Utara sudah cukup baik namun masih kurangnya fasilitas sehingga memperlambat petugas melakukan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat.

3. Dimensi *Reability* (Kehandalan)
   Hasil pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan melalui dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara juga masih rendah atau kurang baik dikarenakan disiplin pegawai yang masih belum efektif sehingga memperlambat juga tertundanya pelayanan terhadap masyarakat dimana hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan juga memperburuk Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
   Hasil pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan melalui dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara sudah cukup baik, hanya saja masih kurangnya kepastian waktu dari petugas pelayanan mengenai waktu penyelesaian dokumen.
5. Dimensi *Empathy* (Empati)
   Hasil pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan melalui dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Wagom Utara sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat hamper seluruh pernyataan pada indikator ini disetujui oleh masyarakat.

Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kantor Kelurahan Wagom Utara sebaiknya meningkatkan kulitas pelayanan administrasi kependudukan dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik yaitu:

1. Perlu dilakukan pembenahan menyeluruh terkait infrastruktur dan sarana prasarana. Pemerintah setempat hendaknya melakukan evaluasi dan peningkatan fasilitas fisik kantor, dimulai dengan mempertimbangkan perpindahan ke lokasi yang lebih representatif dan sesuai dengan standar gedung perkantoran pemerintahan. Selain memilih lokasi yang lebih strategis, perlu dilakukan pengadaan peralatan kantor yang memadai seperti komputer, printer, dan perabotan pendukung seperti kursi dan lemari penyimpanan karena hal ini akan sangat menunjang kinerja administratif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Kemudian yang kedua perlu meningkatkan disiplin pegawai dalam waktu kerja, hal ini dilakukan dengan cara menerapkan aturan yang jelas dan konsisten terkait keterlambatan. Setiap pegawai yang terlambat atau tidak berada di wilayah kerja pada saat jam kerja belangsung hendaknya diberikan konsekuensi yang tegas namun konstruktif, seperti pengurangan tunjangan atau pemberian surat peringatan. Konsekuensi ini sekedar hukuman, melainkan upaya mendidik dan menyadarkan pegawai akan pentingnya disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.

Along, Antonius (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6.1: hal 94-99.

Amba, Natalia., Saleky, Jacob, Saul Ronald., Suhertian, Oliviea Laura. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan. *Jurnal Administrasi Terapan 2(1)., hal 232-239.*

Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah

Ardane, Nengah., Wijaya, Sofia, Ni Made., Dewi, Kusuma, Luh Gede Leli., (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA., 5(1)., 18-23.*

Dukcapil, (2023). *Pentingnya Tertib Administrasi Kependudukan.* https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/56. (diaskes 02 maret 2024)

Kartika, Dwi Febi, and Trenda Aktiva Oktariyanda (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*: 245-260.

Koentjaraningrat, (1993), *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta : PT. Garamedia,.

Moleong, J., (1989), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Karya.

Muslimin B Putra (2020). *Mengenal Pelayanan Publik.* https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel (diakses 02 maret 2024)

Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangga Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *1*(2), 297-303

Oktasari, Devi Maya. (2017). Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penaja., *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (2), 2015: 1339-1353

P2DPM (2024) *Hukum Administrasi Kependudukan dan Aspek Pentingnya* https://p2dpm.uma.ac.id/2024/07/10/(diaskes 02 maret 2024)

Pristikawati, Vira, and Trenda Aktiva Oktariyanda (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*: 49- 62.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, *11*(2).

Milda., Rijali, Safrul. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, JAPB 6(1), 258-267

Ritonga, M. R. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan E-Ktp)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Susanti, S. (2014). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping.* Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung*: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono (2007), *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*, Yogyakarta : Andi Ofset.

Wau, H. A., Harefa, D., & Sarumaha, R. (2022). Analisis Kemampuan Penalaran Matematis pada Materi Barisan dan Deret Siswa Kelas XI SMK Negeri 1 Toma Tahun

Pembelajaran 2020/2021. *Afore: Jurnal Pendidikan Matematika*, *1*(1), 41-49.
……..UUD 1945 alinea keempat tentang empat aspek pelayanan aparatur terhadap masyarakat
……..Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
……..Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public
……..Keputusan Menteri Dalam Negeri No 54 tentang Kependudukan Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk
……..Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
……..UU NO. 5 Tahun 1979 tentang Kelurahan